

Febbraio 2014

Regolamento di Fornitura

The logo for tivù sat is contained within a white, trapezoidal shape that tapers to the left. The word "tivù" is written in a bold, lowercase, sans-serif font, and the word "sat" is written below it in a smaller, lowercase, sans-serif font.

tivù
sat

Regolamento di fornitura

(Versione aggiornata a Febbraio 2014, verifica sul sito www.tivusat.tv gli eventuali aggiornamenti)

1. Oggetto del servizio

Il Servizio **tivùsat** è fornito da **tivù srl** (di seguito **tivù**). **tivù** svolge la propria attività nel settore della televisione digitale gratuita via satellite. La smartcard **tivùsat** (ove per smartcard **tivùsat** si intende sia la smartcard **tivùsat** SD di colore azzurro sia la smartcard **tivùsat** HD di colore oro; **tivù** si riserva il diritto di sviluppare ulteriori personalizzazioni grafiche per le smartcard, ulteriori informazioni sul sito www.tivusat.tv) consente il decriptaggio dei contenuti televisivi di terzi irradiati avvalendosi della piattaforma in tecnica digitale denominata **tivùsat**. **tivù** offre, inoltre, servizi interattivi, quali il servizio di guida elettronica ai programmi (EPG). L'utilizzo del servizio da parte dell'utenza richiede l'installazione di una parabola satellitare e di un ricevitore di decodifica del segnale avente le caratteristiche descritte all'art. 2 che segue. L'accesso al servizio è subordinato alla sussistenza delle condizioni preliminari di seguito specificate. I segnali televisivi ricevibili attraverso il decoder o la CAM o il TV Integrato (e relativa CAM) e la smartcard, con la sola eccezione dei servizi erogati direttamente dalla società **tivù** sono irradiati via satellite da soggetti terzi, rispetto alla cui attività la società **tivù** è completamente estranea, né assume alcuna responsabilità.

2. Condizioni preliminari per la fruizione del servizio

2.1 I segnali irradiati avvalendosi della piattaforma **tivùsat** sono ricevibili in tecnica digitale satellitare dalla posizione orbitale 13 gradi EST (Hot Bird Eutelsat 13°). Ulteriori informazioni possono essere ottenute anche attraverso il sito web www.tivusat.tv oppure tramite Call Center.

2.2 Prima di procedere all'attivazione del Servizio, fruibile mediante la smartcard, l'utente è invitato a verificare le condizioni preliminari che devono sussistere per la fruizione del Servizio (di seguito "Condizioni Preliminari") e, precisamente:

- la fruizione del Servizio avvenga all'interno dell'Area Nazionale (dove per Area Nazionale si intende: Italia, Repubblica di S.Marino e Vaticano);
- il segnale sia ricevuto con livello e qualità adeguati; copertura e qualità di ciascuno dei segnali corrispondenti ai contenuti televisivi cui il servizio **tivù** consente di accedere possono variare in ragione di fattori dipendenti dai singoli soggetti terzi che irradiano i medesimi segnali;
- l'impianto di antenna parabolica sia installato a regola d'arte e secondo le norme CEI 100-100 e 100-7 e in ogni caso risulti idoneo alla ricezione del segnale digitale satellitare in termini di orientamento della parabola;
- sia utilizzato un Decoder Certificato, dotato di bollino **tivùsat** e quindi conforme alle indicazioni contenute nei documenti di specifiche tecniche **tivùsat** pubblicati da **tivù** a partire dal settembre 2008 oppure una CAM (Modulo per l'Accesso Condizionato) sempre conforme alle specifiche **tivùsat**, o il TV Integrato (e relativa CAM) certificato **tivùsat**;
- il Decoder certificato **tivùsat** (o la CAM certificata **tivùsat**, o il TV Integrato (e relativa CAM) certificato **tivùsat**) sia adeguatamente installato secondo le modalità indicate dal produttore;
- la smartcard **tivùsat** sia stata correttamente attivata ed inserita nell'apposito slot del Decoder certificato o della CAM certificata;

2.3 In caso di mancata fruizione del Servizio dovuta alla mancata verifica della sussistenza delle Condizioni Preliminari, nessuna responsabilità potrà essere ascritta a **tivù**.

3. Caratteristiche generali del servizio

3.1 Prima dell'utilizzo, la smartcard deve essere attivata. Per attivare la smartcard l'utente deve:

- prendere nota del numero di serie riportato sul retro della smartcard;
- inserire correttamente la smartcard in un Decoder certificato o CAM certificata o TV Integrato (e relativa CAM);
- accendere il Decoder certificato (o la CAM certificata, o TV Integrato (e relativa CAM)) e sintonizzarlo su un canale della piattaforma (es. Rai1, Canale5, La7, ...);
- procedere all'attivazione scegliendo tra le seguenti alternative:
 - accedendo al sito Internet di **tivù** (www.tivusat.tv) e procedendo all'attivazione via web della smartcard (cliccando sul tasto interattivo "attiva ora la smartcard" ed inserendo tutti i dati richiesti);
 - chiamando il Call Center del Servizio, aperto dal Lunedì al Sabato dalle ore 10:00 alle ore 22:00, al numero unico 199 309 409. Il costo della chiamata da telefono fisso, senza scatto alla risposta, è pari a 14,49 centesimi di euro al minuto (IVA inclusa) (LUN.-VEN. 8:00 - 18:30, SAB. 8:00 - 13:00) e 5,67 centesimi di euro al minuto (IVA inclusa) (LUN. - VEN. 18:30 - 8:00, SAB. 13:00 - 8:00). I costi delle chiamate da telefono cellulare variano in funzione del gestore da cui viene effettuata la chiamata.

L'attivazione della smartcard avviene entro 30 minuti. Eventuali nuove e ulteriori modalità di attivazione della smartcard, così come eventuali variazioni delle suddette modalità, saranno comunicate sul sito internet www.tivusat.tv

3.2 Dopo avere attivato la smartcard, l'utente potrà fruire del servizio tramite inserimento della smartcard **tivùsat** nel

Decoder certificato o CAM certificata o TV Integrato (e relativa CAM); la smartcard funzionerà da chiave per il decriptaggio dei contenuti trasmessi dalle emittenti terze che aderiscono all'offerta **tivùsat**; la ricezione di ciascun segnale avrà luogo sintonizzando il Decoder o la CAM o TV Integrato (e relativa CAM) sulla correlativa frequenza di ricezione.

4. Guida dei contenuti e servizi interattivi

tivù pubblicherà la guida dei contenuti e dei servizi interattivi trasmessi nell'ambito del Servizio sul sito internet www.tivusat.tv

5. Variazioni tecniche del servizio

5.1 Nel periodo di durata del contratto, **tivù** si riserva il diritto di variare, con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni, le caratteristiche tecniche del Servizio.

5.2 Le eventuali variazioni tecniche del Servizio saranno comunicate sul sito internet www.tivusat.tv e/o attraverso il portale televisivo trasmesso mediante applicazione MHP.

6. Utilizzo della smartcard

L'utente, ricevendo la smartcard, si impegna, tra l'altro a servirsene soltanto attraverso il Decoder certificato o CAM o TV Integrato (e relativa CAM).

7. Disattivazione del servizio

tivù si riserva il diritto di disattivare le smartcard che, a seguito di apposita denuncia presentata innanzi alle competenti autorità da parte della Società, dei distributori, dei rivenditori delle smartcard o degli utenti stessi, risultino essere state oggetto di furto o smarrimento o di illecita sottrazione o di illecito utilizzo. In ogni caso **tivù** si riserva il diritto di disattivare le smartcard per le quali siano stati accertati usi impropri e/o fraudolenti.

8. Assistenza agli utenti del servizio

8.1 **tivù** si impegna a fornire un'adeguata assistenza agli utenti del Servizio. Istruzioni ed informazioni aggiornate sul Servizio e sulle modalità di assistenza saranno disponibili:

- sul sito internet www.tivusat.tv;
- contattando telefonicamente il Call Center del Servizio, nei giorni e orari indicati al punto 3.1.

8.2 Il Call Center ed il Customer Care online di **tivù** forniscono assistenza tecnica, per problemi ed eventuali anomalie legati esclusivamente alle smartcard **tivùsat** associate a ricevitori certificati **tivùsat**. La lista sempre aggiornata dei decoder certificati **tivùsat** è pubblicata sul sito www.tivusat.tv.

9. Garanzie, indennizzi e rimborsi

9.1 Garanzie

La società **tivù** garantisce il buon funzionamento della smartcard in normali condizioni d'uso, per un periodo di un anno dall'attivazione.

9.2 Danneggiamento e/o Malfunzionamento della smartcard

In caso di danneggiamento (smartcard spezzata, tagliata, rotta) e/o evidenti malfunzionamenti riscontrati, l'utente potrà inoltrare una richiesta di sostituzione o tramite il sito www.tivusat.tv oppure contattando il Call Center del Servizio **tivùsat**. Il servizio Clienti **tivùsat** provvederà ad effettuare le necessarie verifiche preliminari ed avviare l'eventuale procedura di sostituzione.

La Società si impegna a dare risposta (positiva o negativa) alle richieste di sostituzione della smartcard per danneggiamento e/o malfunzionamento entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di sostituzione nel 98% dei casi.

9.3 Smarrimento e furto

In caso di smarrimento o furto della smartcard è possibile

richiedere l'invio di una smartcard sostitutiva tramite il sito www.tivusat.tv o inviando una lettera a **tivù** al seguente indirizzo:

tivù s.r.l.

Casella postale 7-223
Ufficio Roma Nomentano
00162, Roma

La lettera dovrà contenere la fotocopia di un documento di identità dell'intestatario e una fotocopia dello scontrino di acquisto del decoder certificato **tivùsat**, oltre ai dati anagrafici, l'indirizzo di spedizione ed un contatto dell'utente. È previsto il pagamento eventuale del corrispettivo dovuto per la smartcard e l'invio della stessa. **tivù** procederà, di conseguenza, alla disattivazione della smartcard smarrita/rubata ed all'invio della nuova.

9.4 Altri reclami

Ogni altro reclamo riguardante il Servizio potrà essere inoltrato dall'utente al seguente indirizzo mail: customer-care@tivu.tv indicando il numero della smartcard di cui si è in possesso al fine del corretto espletamento del servizio.

9.5 Limitazioni di responsabilità

La società **tivù** non potrà in alcun caso essere considerata responsabile in relazione ai contenuti delle trasmissioni di terzi ricevibili attraverso la smartcard ed il software, né per eventuali danni patiti in conseguenza di interruzioni o cessazione di parte o della totalità delle medesime trasmissioni effettuate da soggetti terzi.

10. Informativa privacy

I dati personali degli utenti del servizio **tivùsat** ("Servizio"), volontariamente comunicati dagli stessi in sede di attivazione della relativa smartcard, saranno trattati da **tivù S.r.l.**, anche

con l'ausilio di strumenti elettronici, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"), stabilito dai provvedimenti emessi dal Garante della Privacy, nonché nei limiti degli specifici consensi espressi dagli Utenti stessi ("Utenti"). I dati personali ("Dati") (tra cui nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, indirizzo, recapito telefonico, e-mail) verranno raccolti in sede di attivazione della smartcard **tivùsat** ("smartcard") e trattati per le seguenti finalità:

- registrazione dell'anagrafica Utente presso il database **tivù** per l'attivazione della smartcard (anche al fine di dimostrare che la fruizione del Servizio avvenga all'interno dell'area nazionale);
- assistenza al Servizio;
- risoluzione di eventuali reclami, invio di smartcard sostitutive;
- finalità promozionali, pubblicitarie, di invio di informazioni commerciali relative a servizi e prodotti di **tivù S.r.l.**, ovvero di soggetti terzi, partner commerciali di **tivù S.r.l.**;
- realizzazione di servizi personalizzati.

I Dati raccolti per le finalità indicate saranno eventualmente trattati da **tivù S.r.l.** avvalendosi di strumenti elettronici e/o automatizzati di qualsivoglia tipo.

Nell'ambito del trattamento dei Dati previsto alla precedente lett. d) **tivù S.r.l.** potrà utilizzare, per l'invio di informazioni e di materiale commerciale, pubblicitario e/o promozionale, relativo a servizi e prodotti propri o di terzi, la posta elettronica, la messaggistica su EPG o altri strumenti di comunicazione analoghi.

I Dati raccolti non saranno soggetti a comunicazione o diffusione, fatti salvi gli obblighi di legge.

I Dati raccolti potranno essere conservati all'estero, anche in paesi extraeuropei, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003, nonché adottando tutte le più opportune misure di

sicurezza. Con la registrazione al Servizio, l'Utente dichiara di acconsentire anche all'eventuale trasferimento di cui al presente paragrafo.

Il conferimento dei Dati da parte dell'Utente in sede di attivazione della smartcard è facoltativo. Il rifiuto di conferire i Dati non consente, però, di procedere con l'attivazione della smartcard e impedisce di usufruire dei relativi Servizi.

Il titolare del trattamento dei Dati è **tivù S.r.l.**, con sede legale in Roma, via di Villa Patrizi 8.

Il responsabile del trattamento ("Responsabile") dei Dati, nominato dal titolare, è il Dott. Alberto Sigismondi, domiciliato presso la sede di **tivù S.r.l.**, Via di Villa Patrizi n.8, 00161 Roma. Si comunica che **tivù S.r.l.** ha provveduto, altresì, alla nomina di più Responsabili esterni, i quali potranno essere soggetti a sostituzione o avvicendamento. La lista completa ed aggiornata dei Responsabili esterni al trattamento dei Dati, nominati da **tivù S.r.l.**, verrà comunicata dietro semplice richiesta da inviarsi per e-mail a info@tivu.tv

Per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, ovvero il diritto di accedere ai propri dati personali, chiederne la rettifica, l'aggiornamento, l'integrazione se incompleti, la cancellazione se erronei o se si ritenga che siano stati raccolti in violazione della normativa vigente, nonché per opporsi al loro trattamento a fini di invio di materiale pubblicitario o per motivi legittimi, tutti gli interessati potranno inviare una richiesta scritta all'ufficio legale di **tivù S.r.l.**, via di Villa Patrizi 8, 00161 Roma.

11. Legge applicabile e foro competente

La legge applicabile è esclusivamente quella italiana. Per ogni controversia il Foro Competente è quello di Roma.

